



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 100/22/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70, 71 E
80, COMMA 4-QUATER, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003,
N. 259, NONCHÉ DELL'ARTICOLO 1, COMMI 3 E 3-TER, DEL DECRETO
LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N.
40/2007 IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 3, COMMI 1 E 3, E
4, LETTERA B), DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS E CON L'ARTICOLO 5
DELL'ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS
(CONTESTAZIONE N. 9/21/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 7 aprile 2022;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito anche solo “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione delle direttive (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, di seguito “*decreto Bersani*”;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”, di seguito “*Legge concorrenza*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018, recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 9/21/DTC del 30 luglio 2021 e ogni atto presupposto;

VISTA la nota del 31 agosto 2021 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. (nel seguito, “Vodafone Italia” o “Vodafone” o “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 del *Regolamento*;

VISTA la nota del 20 settembre 2021 con cui Vodafone Italia ha trasmesso la proposta di impegni definitivi e la successiva nota del 29 settembre 2021 con cui la Società ha trasmesso le proprie argomentazioni difensive;

SENTITA la società Vodafone Italia nel corso dell’audizione tenutasi in data 7 ottobre 2021;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all'esito delle riunioni del 1° e del 21 dicembre 2021, con cui la proposta di impegni di Vodafone Italia è stata ritenuta inammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, del *Regolamento*;

VISTA la nota del 22 dicembre 2021 con cui è stata comunicata a Vodafone Italia l'inammissibilità della proposta di impegni;

VISTA la nota del 31 gennaio 2022 con cui Vodafone Italia ha rassegnato le proprie osservazioni conclusive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che nel caso di specie trovano applicazione, *ratione temporis*, le disposizioni del *Codice* previgenti alle modifiche apportate dal d. l.vo n. 207/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle verifiche svolte dai competenti Uffici di questa Autorità sono state accertate le seguenti condotte contrarie alle disposizioni a tutela degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche:

A.1) Sotto il profilo della trasparenza delle offerte "One Net Ufficio"¹, "One Net Ufficio +", "One Net Azienda"² e "One Net Azienda+" è stato rilevato che Vodafone Italia: i) non ha indicato l'ammontare del contributo per i telefoni, il cui importo non è specificato; ii) non ha chiaramente indicato la durata minima contrattuale (non è stato chiarito all'utente che la durata ordinaria del contratto è di 24 mesi), con la conseguenza che, stante la possibilità di corresponsione del contributo di attivazione in 48 rate mensili – modalità peraltro presentata di *default* per le offerte "One Net Ufficio" e "One Net Ufficio +", si ingenera confusione circa la durata effettiva del vincolo contrattuale.

A.2) Inoltre, per le offerte "One Net Ufficio", "One Net Ufficio +", non è stata data un'adeguata evidenza informativa alla durata trimestrale della promozione applicata sul canone mensile (euro 85 per "One Net Ufficio" e euro 90 per "One Net Ufficio +") e legata all'utilizzo della funzione "Blocca/Sblocca la Velocità Fibra", evidenziata solo nella descrizione delle condizioni contrattuali, dove viene precisato che, al termine dei primi tre mesi di promozione, il contributo mensile passa da 85 a 90 euro, per le offerte *One Net Ufficio* in tecnologia FTTC, e da 90 a 95 euro, per le offerte *One Net Ufficio* in tecnologia FTTH, se, entro un mese dalla scadenza del periodo promozionale, l'utente

¹ Offerte di rete fissa del gruppo One Net per le aziende, in tecnologia ADSL, FTTC, FTTH in funzione della copertura.

² Offerte di rete fissa per le aziende, in funzione della copertura, in ADSL, SHDSL, Wireless, FTTC, FTTH.

non effettuati gratuitamente il passaggio verso l'offerta con la velocità limitata a 20 Mbps con un canone, adeguato al rinnovo, di euro 85.

A.3) In relazione alle informazioni riportate sul *web* per le offerte “*One Business*”³ è stato rilevato che Vodafone Italia: *i*) pur trattandosi di offerte convergenti in cui la componente fissa e mobile restano tra loro distinte, per ciascuna offerta viene indicato, nel riquadro descrittivo dei costi, unicamente il costo mensile complessivo che l'utente deve sostenere né viene illustrato in modo semplice e immediato l'ammontare delle singole voci che compongono l'effettivo costo dell'offerta; *ii*) inoltre, le informazioni sugli aumenti del canone mensile delle offerte “*One Business*” (pari a 5 euro sulla componente di riferimento) in caso di mancata attivazione del servizio di rete fissa o di rete mobile, ovvero di disattivazione o cambio piano, non sono rappresentate in modo chiaro ed immediato, né viene specificata la decorrenza di tale aumento in caso di disattivazione; *iii*) alla pagina “*Trasparenza tariffaria*” non risultano presenti i prospetti informativi di ciascuna offerta della famiglia *One Business*, a eccezione del prospetto informativo di “*One Business servizio Voce ricaricabile*”.

A.4) Per le offerte “*One Business*” (componente fissa) e “*One Net P.IVA*”⁴ (dedicata ai clienti partita Iva) Vodafone Italia non ha fornito informazioni univoche relativamente all'ammontare e alle modalità di pagamento del contributo di attivazione della linea fissa riportate alla pagina descrittiva dell'offerta, alla sezione “*Termini e condizioni*”, e quelle riportate alla pagina “*Trasparenza Tariffaria*”, a discapito delle esigenze di una chiara illustrazione di tale spesa. Per di più nelle versioni delle offerte rilevate in data 17 e 18 maggio 2021 il contributo di attivazione viene presentato, nel riquadro sintetico, come totalmente gratuito.

Ciò premesso, si osserva che la possibilità, prevista per le offerte “*One Net Ufficio*”/“*One Net Ufficio +*” e “*One Net Azienda*”/“*One Net Azienda +*” sopra richiamate, di rateizzare il contributo di attivazione per periodi più lunghi rispetto ai 24 mesi, non appare conforme alle disposizioni previste dall'art. 80, comma 4-*quater*, del *Codice* (secondo cui i contratti inerenti a servizi di comunicazioni elettroniche non devono prevedere un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi) in combinato disposto con l'articolo 5 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS (laddove prevede che i contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi), con l'effetto di disincentivare il cambiamento del fornitore di servizi.

Si richiama altresì che l'art. 1, comma 3, del *decreto Bersani* ha sancito, tra l'altro, la libertà degli utenti di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche “*senza spese non giustificate da costi degli operatori*” e che, a seguito delle modifiche introdotte dalla *Legge*

³ Offerta per piccole e medie aziende, su rete fissa e mobile, ad oggi in tre profili: red+, infinito gold, infinito international. Tecnologia fissa ADSL, FTTC, FTTH in funzione della copertura. Tecnologia mobile 4G e 5G.

⁴ Oggi Partita IVA Mini o Pro, offerta su rete fissa in tecnologia ADSL, FTTC o FTTH, con backup 4G in caso di indisponibilità del servizio fisso.



concorrenza, è stato altresì specificato che “[i]n ogni caso, le spese relative al recesso (...) sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto” (art. 1, comma 3, terzo periodo); inoltre, il contratto “ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi e, in caso di recesso anticipato si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta” (art. 1, comma 3-ter).

Con la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, l’Autorità ha adottato le “Linee guida sui costi di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” (di seguito le “Linee guida”), fornendo agli operatori di comunicazioni elettroniche un quadro comportamentale per la corretta applicazione dell’art. 1, commi 1, 3 e 3-ter del decreto Bersani, in ordine alle disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza spese non giustificate da costi degli operatori (Paragrafo IV, V) e alla quantificazione di tali spese nonché in merito al pagamento delle rate residue relative a servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale (Paragrafo VII e VIII), successivamente ulteriormente precisate con le Comunicazioni del 21 dicembre 2018 e del 16 maggio 2019.

Nel corso delle verifiche l’Autorità ha rilevato che il costo di disattivazione richiesto in caso di recesso dalle offerte “One Net Ufficio”/“One Net Ufficio +” (pari a euro 59) e dalle offerte “One Net Azienda”/“One Net Azienda +” (variabile, a seconda della tecnologia di fruizione del servizio, da un minimo di 70 euro a un massimo di 147 euro) è superiore ai costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza che, come comunicato dalla Società con il Questionario sui costi di dismissione e trasferimento della linea (*ex art. 1, comma 3, del decreto Bersani in combinato disposto con il punto 37, allegato A alla delibera n. 487/18/CONS*), è pari a euro *omissis* in caso di utilizzo di tecnologia SHDSL e ADSL; euro *omissis* in caso di utilizzo della tecnologia FTTC e euro *omissis* in caso di utilizzo della tecnologia FTTH.

L’Autorità ha rilevato, altresì, che per le offerte “One Business” il costo di disattivazione di euro 35, in caso di fruizione dell’offerta con la tecnologia SHDSL, ADSL o Wireless è superiore ai costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza e che, per l’offerta “One Net P. IVA” il costo di disattivazione di euro 35 è superiore sia al contributo mensile dell’offerta, di euro 25,00 in caso di fruizione di offerte “One Net” con tecnologia ADSL e di euro 30,00 in caso di fruizione con tecnologia Fibra misto Rame, sia al costo sostenuto per la tecnologia SHDSL e ADSL di euro *omissis*; per l’offerta “One Net P.IVA Total Wireless Plus” è previsto un costo di disattivazione pari a 20 euro che è superiore al costo sostenuto per l’utilizzo di questa tecnologia, pari a *omissis* euro; per l’offerta “One Net P.IVA Centralino” è previsto un costo di disattivazione di euro 59, superiore ai contributi mensili di fruizione dell’offerta in base alla tecnologia utilizzata (di 25 euro in caso di offerte ADSL, 30 euro in caso di offerta

in Fibra misto Rame e 35 euro in caso di offerta in Fibra) oltre che ai costi realmente sostenuti in base alla tecnologia utilizzata.

L'Autorità ha, infine, rilevato che in caso di recesso anticipato dalle offerte "One Net Ufficio"/"One Net Ufficio +" e "One Net Azienda"/"One Net Azienda +", la Società prevede e contabilizza in fattura, sotto la voce "Conguaglio Servizi digitali", penali, commisurate al periodo di effettiva permanenza contrattuale, per la fruizione dei servizi digitali "Digital Fax" (servizio attivato in automatico con l'offerta principale) e "Plus Business Communication" (laddove attivato), forniti "gratuitamente" solo in caso di permanenza contrattuale di 24 mesi; analogamente, per le offerte "One net P.IVA" e "One business" è prevista la fruizione gratuita del servizio "Vodafone Drive by BabylonCloud", solo in caso di rispetto del vincolo di permanenza minima di 24 mesi, mentre, in caso di recesso anticipato, vengono applicate penali commisurate al periodo di permanenza dell'offerta, che vengono presentate in fattura con un "importo forfetario a titolo di conguaglio".

Rileva che i costi di disattivazione e le penali previsti per ciascuna delle sopra richiamate offerte non appaiono in linea con l'articolo 1 commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani e alla delibera n. 487/18/CONS. Le spese di disattivazione previste sono infatti superiori al costo realmente sostenuto dall'azienda per la disattivazione della linea dall'operatore ovvero al valore del contratto (come definito al punto 19 delle Linee guida), contrariamente a quanto chiarito dall'Autorità al punto 22 delle Linee guida secondo cui le spese di recesso per disattivazione della linea non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta e i costi realmente sostenuti; per altro verso, gli importi previsti a titolo di conguaglio per la fruizione dei servizi offerti gratuitamente "Digital Fax" e "Plus Business Communication" e "Vodafone Drive by BabylonCloud" non rientrano tra le spese che possono essere addebitate in fase di recesso come indicate al punto 16 delle Linee guida e non possono, in ogni caso, ritenersi eque e proporzionate al valore del contratto, come chiarito dall'Autorità ai paragrafi 26 e 27 e 31 delle Linee guida, anche alla luce della Comunicazione del 21 dicembre 2018.

Alla luce di quanto sopra con atto di contestazione n. 9/21/DTC si è accertato quanto segue:

A) in relazione alla trasparenza delle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese ("One Net Ufficio", "One Net Ufficio +"; "One Net Azienda", "One Net Azienda+"), Vodafone non ha indicato l'ammontare del contributo per i telefoni né ha precisato la durata minima contrattuale e, per le offerte "One Net Ufficio", "One Net Ufficio +", non ha dato adeguata evidenza informativa alla durata trimestrale della promozione applicata sul canone mensile legata all'utilizzo della funzione "Blocca/Sblocca la Velocità Fibra"; in relazione alla trasparenza delle offerte dedicate alle Partite IVA (*One Business; One Net Partite IVA*), non ha fornito informazioni univoche relativamente all'ammontare e alle modalità di pagamento del contributo di attivazione della linea fissa e, limitatamente alle offerte convergenti *One Business*, non ha illustrato in modo semplice e immediato l'ammontare delle singole voci che compongono l'effettivo costo dell'offerta e l'esatta decorrenza degli aumenti previsti in caso di mancata attivazione (ovvero disattivazione o cambio piano) del servizio di rete fissa o di rete mobile né ha pubblicato, nella pagina "trasparenza tariffaria", i prospetti informativi delle

offerte *One Business*, *OneBusiness Infinito Gold Edition* e *OneBusiness Infinito Black Edition*;

B) Ha previsto, per le offerte “*One Net Ufficio*”/“*One Net Ufficio +*” e “*One Net Azienda/ One Net Azienda +*”, la possibilità di rateizzare il contributo di attivazione per periodi più lunghi rispetto ai 24 mesi;

C) Con riferimento alle spese di recesso: i) per ciascuna offerta da rete fissa dedicata alle Piccole e Medie Imprese e alle Partite Iva ha previsto un costo di disattivazione superiore al valore minimo tra il prezzo implicito dell’offerta e i costi realmente sostenuti; ii) in caso di recesso anticipato ha previsto l’applicazione di penali commisurate al periodo di permanenza contrattuale, per la fruizione dei servizi digitali “*Digital Fax*” e, se prescelto, “*Plus Business Communication*” (inclusi “gratuitamente” nelle offerte *One Net Ufficio*”/“*One Net Ufficio +*” e “*One Net Azienda*” e “*One Net Azienda +*”) ovvero del servizio *Vodafone Drive by BabylonCloud* (incluso “gratuitamente” nelle offerte *One Business* e *One Net Partita IVA*”).

Con il provvedimento suddetto si è, per l’effetto, contestato, quanto segue:

A) con riferimento ai profili relativi alla scarsa trasparenza di ciascuna delle offerte dedicate alle Piccole e medie imprese “*One Net Ufficio*”, “*One Net Ufficio +*”; “*One Net Azienda*”, “*One Net Azienda+*” e alle Partite IVA (offerte *One Business*; *One Net Partite IVA*), la violazione degli articoli 70 e 71 del *Codice* in combinato disposto con l’articolo 3, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS nonché, per le offerte “*One Net Ufficio*”, “*One Net Ufficio +*”, in relazione all’illustrazione della promozione legata all’utilizzo della funzione “*Blocca/Sblocca la Velocità Fibra*”, anche la violazione dell’articolo 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS e, per l’omessa pubblicazione di tutti i prospetti delle offerte *One Business*, la violazione dell’articolo 4, comma 1, lettera b) della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*;

B) con riferimento alla durata dei piani di rateizzazione del contributo di attivazione di ciascuna delle offerte “*One Net Ufficio*”/“*One Net Ufficio +*” e “*One Net Azienda/ One Net Azienda +*”, la violazione dell’art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* in combinato disposto con l’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del *Codice*;

C) con riferimento al regime delle spese addebitate in caso di recesso per ciascuna offerta, la violazione dell’articolo 1, commi 3 e 3-*ter*, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

Con le memorie difensive del 28 settembre 2021 e le memorie integrative e conclusive del 31 gennaio 2022, la Società ha affermato che la condotta riscontrata nell’atto di contestazione sarebbe infondata, in quanto erronea dal punto di vista sia fattuale che giuridico.

In ordine al primo profilo di contestazione, relativo alla mancanza trasparenza delle offerte di rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese e Partite IVA, le argomentazioni difensive prendono le mosse da una premessa di carattere generale.



Vodafone evidenzia che le offerte *business*, per loro intrinseca natura, non possono essere equiparate alle offerte *consumer*, considerato che queste ultime beneficiano di una particolare semplicità che caratterizza sia le componenti di servizio che di prezzo. Al contrario, le offerte *business*, in ragione delle loro particolari soluzioni tecnologiche e innovative, tendono ad essere costituite da una molteplicità di elementi di prezzo e di componenti servizio. La Società afferma che la sostanziale differenza tra i due settori costituisce un punto fondamentale per la ricostruzione dei fatti contestati. Dunque, Vodafone parte dal presupposto che le informazioni fornite sul *web* con riguardo a tali offerte siano, già prima dell'avvio della Contestazione, sufficientemente esaustive e complete.

Successivamente Vodafone procede a confutare i singoli profili contestati.

Con riguardo alla presunta lacuna informativa concernente il “*contributo per il telefono*”, per le offerte *One Net Ufficio*, *One Net Ufficio +*, *One Net Azienda* e *One Net Azienda+*, che non permetterebbe all'utente di comprendere in modo preciso e immediato l'ammontare delle singole voci che compongono l'effettivo costo del servizio, la Società specifica che tale voce non veniva riportata espressamente perché non erano – e non sono – previsti costi per tale componente. La conferma di quanto indicato è fornita proprio dall'attuale informativa presente nella presentazione delle citate offerte che, appunto, riporta il telefono come incluso nell'offerta. A riprova di questa argomentazione, la Società ha prodotto degli *screenshot* della informazione comunicata sul *web* dove è riportata l'icona del telefono fisso (marca/tipo) e che esso è incluso nell'offerta, recante tale frase “*IP-Phone Cisco 6851 incluso nell'offerta*”.

Con riferimento al profilo, sempre con riguardo alle offerte *One Net Ufficio*, *One Net Ufficio +*, *One Net Azienda* e *One Net Azienda+*, relativo alla *mancata comunicazione all'utente della durata ordinaria di 24 mesi del contratto*, l'operatore afferma che tale dettaglio informativo è fornito all'interno delle note legali dell'offerta e, comunque, prima dell'eventuale stipula del contratto, non potendosi configurare, dunque, alcuna omissione informativa al riguardo. A ogni buon conto, la Società ha proceduto ad eliminare dal mercato le offerte “*One Net Ufficio +*” e “*One Net Azienda +*”. In relazione alle offerte “*One Net Ufficio*” e “*One Net Azienda*” ha proceduto a modificare la pagina web che pubblicizzano le citate offerte inserendo, vicino al costo mensile dell'offerta, un tasto “+”, cliccando il quale si può leggere che la durata del contratto è di 24 mesi.

Sempre in relazione alle offerte *One Net Ufficio*, *One Net Ufficio +*, *One Net Azienda* e *One Net Azienda+*, con riguardo alla presunta lacuna informativa concernente la funzione “*Blocca/Sblocca la Velocità Fibra*”, la Società precisa che anche tale dettaglio informativo era fornito all'interno delle note legali e che, comunque, tale funzione non è più venduta alla clientela *business* da *omissis* (nei materiali informativi erano *omissis*).

Con riferimento, poi, alle offerte *One Business*, dove Autorità rileva che la presentazione delle predette offerte non consentirebbe all'utente di comprendere, in maniera semplice ed immediata, l'ammontare delle singole voci che compongono l'effettivo costo del servizio, Vodafone precisa che tali offerte sono intrinsecamente convergenti, non costituendo invece una mera “*sommatoria*” di un servizio fisso e mobile.

Ne consegue che alle stesse si può aderire solo nel loro complesso (infatti, ove il cliente fosse interessato solo a una delle due componenti, dovrebbe rivolgersi a offerte specificatamente predisposte per il servizio mobile o fisso). Vodafone ritiene, dunque, anzitutto che non sia agevole per la Società distinguere le componenti mobile e fissa delle offerte in discorso, non essendo – come detto – facilmente distinguibili. In secondo luogo, ove pure potesse essere fornito un dettaglio informativo concernente le singole voci che compongono il prezzo totale delle offerte One Business, *quod non*, si rischierebbe di “sovraccaricare” il cliente di informazioni tutt’altro che necessarie e utili per il medesimo. La Società ha chiarito che l’unica offerta convergente presente sul mercato è la “One business Share” rivolta al settore SME.

Con riferimento al profilo della durata della rateizzazione del contributo di attivazione per le offerte “One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”, “One Net Azienda” e “One Net Azienda+”, Vodafone evidenzia come, nell’ambito degli addebiti contestati, sia stato dato particolare risalto alla modalità di pagamento del contributo di attivazione su un arco temporale di 48 mesi, facendo intendere che Vodafone pubblicizzerebbe esclusivamente tale modalità di pagamento. Di fatto, però, così non è, in quanto le predette offerte prevedono un costo di attivazione che, a libera scelta del cliente, può essere corrisposto in un’unica soluzione ovvero rateizzato attraverso una dilazione di pagamento, in 24 o 48 mensilità.

Pertanto, la rateizzazione – o meglio, la dilazione di pagamento – del corrispettivo relativo al contributo di attivazione delle offerte *business* oggetto di indagine su un arco temporale di 48 mesi rappresenta solo una delle tre possibilità rimesse alla libera scelta del cliente, il quale viene chiaramente informato in fase precontrattuale e contrattuale del novero delle scelte a sua disposizione.

A ogni modo Vodafone afferma che, anche nell’ipotesi in cui il cliente dovesse propendere per la dilazione di pagamento del contributo di attivazione in 48 mesi, comunque non sarebbe possibile rinvenire alcuna violazione.

Infatti, da un lato – con riferimento alle disposizioni già vigenti – Vodafone ribadisce che il termine di 24 mesi fissato dall’art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* e dall’art. 1, comma 3-*ter* del Decreto Bersani è riferito a fattispecie del tutto diverse rispetto a quella relativa alla rateizzazione del contributo di attivazione: ciò in quanto le predette disposizioni fanno esclusivo riferimento al vincolo contrattuale che gli operatori possono impartire ai clienti per la prestazione principale oggetto del contratto, ossia alla somministrazione periodica del traffico telefonico e non anche a prestazioni diverse che vengono fruite dal cliente immediatamente (come, appunto, il servizio di attivazione della linea), sebbene il relativo pagamento venga poi dilazionato nel tempo. Ciò per ribadire ulteriormente come, allo stato, nessuna disposizione legislativa possa limitare l’autonomia negoziale degli operatori nella determinazione del numero di rate che possono essere concesse ai clienti per il pagamento di servizi che vengono acquistati dal cliente *una tantum*.

A supporto della propria esposizione difensiva, la Società richiama anche la previsione di cui al comma 1 dell’art. 98 *septies decies* del *Codice*, introdotta dal decreto legislativo n. 207/2021. Essa prevede espressamente che i contratti stipulati tra

consumatori e fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico non debbano imporre un periodo di impegno superiore a 24 mesi anche quando gli utenti finali sono microimprese, piccole imprese, «a meno che tali fruitori non abbiano espressamente acconsentito a non applicare tali disposizioni» Dunque, la fattispecie in discussione ricadrebbe proprio nell'ultimo inciso di tale norma, in quanto il cliente *business*, laddove opti per una rateizzazione del contributo di attivazione superiore a 24 mesi, lo fa attraverso la prestazione di un consenso specifico nella sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale. Alla luce delle considerazioni che precedono, la dilazione di pagamento fino a 48 mesi relativa al contributo di attivazione rientra espressamente nell'ambito di applicazione delineato dalla recente novella legislativa.

A ciò si aggiunge Vodafone che una rateizzazione su un arco temporale di 48 mesi ben potrebbe trovare il favore del cliente *business* il quale – per le sue specifiche peculiarità di cliente alto spendente e interessato più alla stabilità della qualità del servizio e all'innovatività delle soluzioni tecnologiche offerte, che non al mero profilo economico – potrebbe trovare di maggiore gradimento un'esposizione economica stabile nel tempo e dilazionata su un arco temporale che sia il più ampio possibile.

Pertanto, sia sulla base di quanto già previsto dalla vigente disciplina settore che alla luce di quanto da ultimo previsto anche dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, secondo Vodafone l'eventuale censura della possibilità di rateizzare il contributo di attivazione per periodi superiori ai 24 mesi si rivelerebbe indebita, comportando un'eccessiva compressione da parte dell'Autorità di settore della libertà di iniziativa economica, solennemente sancita dall'art. 41 della Costituzione.

Alla luce di tutte le considerazioni che precedono, Vodafone ritiene che la concessione da parte della Società al cliente di una dilazione di pagamento relativa al contributo di attivazione per le offerte *One Net Ufficio*, *One Net Ufficio +*, *One Net Azienda* e *One Net Azienda+* che può spingersi anche fino a 48 mesi (e comunque andare oltre i 24 mesi prospettati da codesta Autorità) non violi alcuna prescrizione normativa e debba come tale intendersi pienamente legittima. Non da ultimo, in ragione del fatto che è il cliente medesimo ad aver optato per un arco temporale più ampio di dilazione, evidentemente ritenendo tale soluzione più opportuna e adatta alle proprie esigenze.

A ogni buon conto, la Società, pur lasciando in evidenza l'informazione che il costo di attivazione si paga in 48 rate mensili, per bilanciare e diffondere le altre modalità di pagamento, a suo fianco ha inserito un tasto "+", dove l'utente può ottenere l'informazione circa la facoltà di corrispondere tale costo in 48 rate mensili, in una unica soluzione o con un importo una tantum e 24 rate mensili residuali.

Con riferimento al profilo relativo alle *spese addebitate in caso di recesso*, la Società contesta, con riferimento alle offerte *One Net Ufficio*, *One Net Ufficio +*, *One Net Azienda* e *One Net Azienda+*, la correttezza dei costi assunti dall'Autorità quale presupposto per l'accertamento dell'illecito.

Per l'offerta *One Net Azienda* (c.d. ONA, cui sono assimilabili le offerte *One Business Share Medium/Large e Infinito*), Vodafone applica un costo di disattivazione, come detto, differente a seconda della tecnologia.



La Società, in particolare, contesta che i costi realmente sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza con riferimento alle offerte One Net Ufficio, One Net Ufficio +, One Net Azienda e One Net Azienda+ siano pari a euro *omissis* in caso di utilizzo di tecnologia SHDSL e ADSL, a euro *omissis* in caso di tecnologia FTTC e a euro *omissis* in caso di tecnologia FTTH, mentre in realtà tali costi sono quelli sostenuti con riguardo *omissis* e non ai clienti *Small and Medium Enterprise* (cc.dd. SME o "azienda") a cui le suddette prime citate offerte fanno riferimento.

Con riguardo all'importo del costo di disattivazione applicato, Vodafone precisa che, in seguito all'avvio della contestazione in oggetto, la Società ha rilevato un errore nella fornitura dei dati concernenti i costi sostenuti in caso di trasferimento e disattivazione della linea di un cliente *business, omissis*.

Vodafone nella propria memoria chiarisce che le offerte di rete fissa in commercio per la clientela SME si suddividono in offerte:

- i) One Net Ufficio (c.d. ONU, cui sono assimilabili le offerte One Business Share Small), e
- ii) One Net Azienda (c.d. ONA, cui sono assimilabili le offerte One Business Share Medium/Large e Infinito).

I costi di Vodafone per la dismissione delle offerte suddette si suddividono in costi esterni (o costi *wholesale*) e costi interni di gestione. Tali costi sono differenti a seconda della tecnologia associata alla relativa offerta ONU (ADSL, FTTC, FTTH) o ONA (ADSL, SHDSL, TOTAL WIRELESS, FTTC e FTTH).

Per le offerte ONU (cui sono assimilabili le offerte *One Business Share Small*), Vodafone applica un costo di disattivazione di euro 59,00 a fronte di un canone medio mensile di circa euro 66 e di un costo interno medio di euro *omissis*.

Pertanto, il costo di disattivazione applicato ai clienti è inferiore sia al costo interno medio, sia al canone medio. Confrontando analiticamente i dati allegati, si evince che il costo interno è leggermente inferiore al costo di disattivazione applicato per 2 tecnologie, ossia *omissis*, mentre è nettamente superiore al costo di disattivazione nel caso dell'offerta *omissis* (*omissis* euro a fronte di costi interni di circa *omissis* euro). Dunque, la logica con cui sono stati applicati i costi di disattivazione è legata ad un valore medio che tiene conto delle differenti tecnologie e dei differenti pesi dei clienti attestati su ciascuna tecnologia.

Per le offerte ONA, Vodafone applica un costo di disattivazione, come detto, differente a seconda della tecnologia e in particolare un costo di:

- 1) 70€ per le offerte ADSL a fronte di un costo interno di *omissis* e di un canone mensile di 122€;
- 2) 147€ per le offerte SHDSL a fronte di un costo interno medio di *omissis* e un canone mensile medio di € 666;
- 3) 132€ per le offerte Total wireless, a fronte di un costo interno di *omissis* e di un canone mensile di 167€;

4) circa 85€ in media per le offerte FTTC, a fronte di un costo interno di *omissis* e di un canone medio di circa 134€;

5) circa 110€ in media per le offerte FTTH, a fronte di un costo interno di *omissis* e di un canone medio di circa 147€.

Anche nel caso delle offerte ONA, la logica di applicazione del costo di disattivazione tiene conto delle differenti tecnologie e del *omissis*. Nei casi 1), 4) e 5), il costo applicato ai clienti è sempre nettamente al di sotto sia del costo interno, sia del canone mensile medio, mentre solo in due casi risulta essere superiore. Tuttavia, non può dubitarsi della buona fede di Vodafone nell'applicazione dei suddetti costi considerato che gli unici due casi nei quali si applica un costo di disattivazione superiore ai costi interni e al canone sono quelli relativi alle tecnologie *omissis*.

Ad ogni modo, premesso quanto sopra, in quei pochi casi in cui si applicano costi di disattivazione superiori ai costi interni e ai canoni, Vodafone fa presente che a partire dal prossimo *omissis* i costi applicati saranno *omissis*.

Da ultimo, ma non per questo di minor rilievo, Vodafone evidenzia di seguito come la Società abbia deciso di porre in essere una condotta di estremo rilievo, non solo da un punto di vista di beneficio verso la clientela destinataria della stessa, ma anche rispetto a quanto contestato dall'Autorità nella vicenda che ci occupa. Infatti, come ulteriore misura di *caring* nei confronti della clientela coinvolta nonché come ulteriore misura spontanea di collaborazione con l'Autorità, Vodafone provvederà a non addebitare alcun importo, neppure il minore tra costo interno e canone medio dell'offerta, a tutti i clienti SME che disattiveranno la linea dal prossimo febbraio fino ad aprile 2022, *omissis*.

Quanto allo specifico punto, dedotto nell'atto di contestazione, riguardante la presunta "applicazione di penali commisurate al periodo di permanenza contrattuale", per la fruizione dei servizi digitali *Digital Fax, Plus Business Communication* ovvero *Vodafone Drive by BabylonCloud*", Vodafone ritiene necessario osservare come quanto contestato sia in realtà oggetto di un fraintendimento da parte dell'Autorità. Infatti, gli importi richiamati ed erroneamente configurati come "penali" consistono, in realtà, in conguagli dovuti rispetto al costo della licenza offerta da Vodafone per i servizi *Digital Fax* e *Vodafone Drive by BabylonCloud*. L'altro servizio aggiunto (attivabile su richiesta), denominato "*Plus Business Communication*" è stato tolto dal mercato.

Secondo Vodafone, la contestazione si basa sull'erroneo convincimento che le Linee Guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS, ai punti 16 e seguenti, esauriscano le possibili voci che, a titolo di spese di recesso, possono legittimamente essere addebitate all'utente. Viceversa, aggiunge l'operatore, le voci ivi elencate e descritte non contemplano tutte le possibili e potenziali voci contrattuali che potrebbero essere condivise, sottoscritte dall'utente e addebitate in caso di recesso anticipato (d'altronde, ove si argomentasse diversamente, secondo Vodafone ne deriverebbe certamente il rischio di violazione dei basilari principi di autonomia negoziale e contrattuale).

Vodafone ne conferma la piena legittimità dei costi addebitati in caso di recesso per i servizi *Digital Fax* e *Vodafone Drive by BabylonCloud*, consistendo in voci di costo

estranee alle spese di recesso e, di conseguenza, non violative dell'art. 1 commi 3 e 3-ter del decreto Bersani, in quanto riguardanti piuttosto voci previste contrattualmente.

A tale proposito Vodafone chiarisce che, per le aziende fino a 99 dipendenti, mette a disposizione *servizi Cloud* che soddisfano le esigenze di conservazione dei dati. Il contratto di *utilizzo della licenza*, pur essendo collegato al contratto principale, vive di vita autonoma. Laddove il cliente decida di passare ad altro operatore, la licenza *Cloud* potrà essere utilizzata con il nuovo operatore, come accade frequentemente con gli *smartphone*; purtroppo, se il recesso viene esercitato prima del termine di durata del contratto e della licenza, il cliente perde il beneficio con il quale la suddetta licenza gli veniva scontata al 100% da Vodafone ma dovrà corrisponderne il costo parametrato al periodo rimanente, pur potendo continuare a usufruire del servizio *Cloud* con altro operatore. Tale meccanismo vale per il servizio *Digital Fax* e per *Vodafone Drive by BabylonCloud*.

In conclusione, nonostante le considerazioni che precedono rappresentino, secondo la Società, già argomentazioni adeguate e sufficienti a sostenere la piena legittimità dell'operato di Vodafone, la stessa – a dimostrazione del suo approccio massimamente proattivo – ha ritenuto di migliorare ulteriormente il proprio assetto informativo adottando stabilmente, quali misure spontaneamente adottate e a prescindere dall'esito della presentazione degli Impegni, le integrazioni informative proposte nelle modalità di seguito riportate:

- i. sin dalla proposizione commerciale vigente, Vodafone si rende disponibile a dare maggiore evidenza, da un lato, alla decorrenza degli eventuali aumenti relativi ai casi di mancata attivazione di una componente e, dall'altro, alla creazione di una sezione ad hoc per i prospetti informativi relativi a tutte le offerte convergenti della famiglia One Business;
- ii. viene e verrà data massima evidenza sia alla durata contrattuale che alle diverse modalità di rateizzazione del contributo di attivazione, affinché venga reso quanto più chiaro possibile al cliente che le due tempistiche potrebbero non coincidere.

Considerato tutto quanto sin qui riportato, Vodafone ritiene che le presunte lacune informative relative alla trasparenza delle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese (“One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”, “One Net Azienda”, “One Net Azienda +”), come descritte alla contestazione A dell'atto di avvio, ben possano ritenersi superate in ragione delle argomentazioni difensive riportate nonché delle misure spontaneamente adottate sin dallo scorso 28 settembre.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, la Società ritiene di aver adottato tutte le misure necessarie a garantire la conformità del proprio operato alle disposizioni normative che si presumono violate con l'atto di contestazione.

Ne consegue, pertanto, ad avviso di Vodafone, la necessità che l'Autorità voglia disporre l'archiviazione del presente procedimento, al fine di non incorrere nei gravi vizi di legittimità quali l'eccesso di potere, l'illogicità e la contraddittorietà, di cui il provvedimento conclusivo risulterebbe certamente affetto.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società non appaiono idonee a superare tutti i rilievi mossi con l’atto di avvio del procedimento sanzionatorio, cui si rinvia integralmente in merito alla ricostruzione del fatto, alla qualificazione giuridica delle varie fattispecie contestate e alle norme violate ivi richiamate.

Ciò detto, in via preliminare, si osserva che la condotta deve essere esaminata alla luce della *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice*, finalizzati a garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti, onde potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. In questa prospettiva, mentre l’art. 70 del *Codice* prescrive i contenuti minimi che il contratto deve esplicitare, il seguente art. 71 richiede che la diffusione delle informazioni su tariffe e condizioni di uso dei servizi avvenga con le modalità dettate dalla normativa vigente, al fine di favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte. In base all’espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, l’Autorità, con la delibera n. 252/16/CONS, ha fissato chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, per permettere agli utenti di avere piena conoscenza delle condizioni delle diverse offerte, anche promozionali, proposte dagli operatori e di disporre, pertanto, di dati di confronto completi e accurati in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell’offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, l’art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, nel ribadire l’obbligo di carattere generale di formulare condizioni economiche trasparenti, ha prescritto che siano evidenziate *“tutte le voci che compongono l’effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica”* (comma 1) e che, in caso di promozioni, siano illustrati *“in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l’eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto”* (comma 3).

A quanto sopra si aggiunge la prescrizione inerente alla durata massima dell’impegno contrattuale, di 24 mesi, di cui all’art. 80 del *Codice* e all’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS (valido anche per i contributi di attivazione, come chiarito al par. 33 dell’Allegato A alla delibera 487/18/CONS) e, sempre in materia di trasparenza tariffaria, di cui all’art. 4 dell’allegato A alla delibera n. 252/16/CONS, laddove si prescrive l’obbligo di pubblicare l’elenco delle offerte vigenti e le informazioni contrattuali e i dettagli delle condizioni economiche.

In tema di costi di recesso, al fine di favorire una efficiente concorrenza mediante un contenimento degli stessi, il presente procedimento prende a riferimento l’art. 1, commi 3 e 3-ter del decreto Bersani e le Linee guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS.

Restano, poi, sempre validi i criteri generali che improntano la diffusione delle informazioni tariffarie richiamati espressamente dalla delibera n. 179/03/CSP, nel rispetto dei principi di buona fede e tutela il diritto degli utenti a un’informazione completa in ordine alle modalità giuridiche ed economiche dei servizi (art. 4, comma 1) in modo che

siano chiaramente indicati tra l'altro, oltre ai prezzi, anche le condizioni per il rinnovo e il recesso (art. 4, comma 3).

Tanto premesso in punto di diritto, per le motivazioni che seguono, si conferma quanto osservato nell'atto di avvio del procedimento in ordine alla mancanza di chiarezza e completezza delle informazioni fornite sul sito *web* per i vari profili contestati relativamente alle singole offerte oggetto di accertamento.

In particolare, avuto riguardo alle offerte "One Net Ufficio", "One Net Ufficio +", "One Net Azienda" e "One Net Azienda+" si rileva quanto segue.

In relazione al mancato inserimento del contributo del telefono, l'operatore si difende affermando che tale voce non veniva riportata espressamente "*perché non erano – e non sono – previsti costi per tale componente*". Anche negli *screenshot* acquisiti in corso d'istruttoria è scritto che il telefono fisso è incluso nell'offerta⁵. L'Autorità ritiene, tuttavia, che tale informazione rimanga incompleta laddove non informa l'utente che il telefono fisso è gratuito, ma solo che si tratta di una componente del servizio.

Con riferimento al profilo relativo alla mancata informazione della durata minima del vincolo contrattuale (24 mesi), nel corso del procedimento non sono emersi elementi utili a dimostrare l'infondatezza di quanto contestato in relazione al fatto che tale informazione debba essere fornita in modo chiaro e trasparente ai sensi dell'art. 3, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS e dell'art. 70, comma 1, del *Codice*. Si ritiene, infatti, che l'utilizzo di note legali come veicolo informativo non sia adeguato rispetto all'utente medio.

Si rileva – *a latere* - che Vodafone ha eliminato dal mercato le offerte "One Net Ufficio +" e "One Net Azienda +", rimuovendo così in radice la condotta contestata. Per le offerte "One Net Ufficio" e "One Net Azienda" la Società ha parzialmente attenuato le conseguenze della violazione, avendo inserito nella pagina web dell'offerta scelta la durata del vincolo contrattuale a 24 mesi (anche se tale informazione è raggiungibile cliccando sul tasto "+").

Sotto il diverso profilo della maggiore durata (pari a 48 mesi) di rateizzazione del contributo di attivazione, appare priva di pregio l'argomentazione per cui non sarebbe possibile rinvenire alcuna violazione delle disposizioni che fissano il termine di 24 mesi ai sensi dall'art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* e dall'art. 1, comma 3-*ter* del *decreto Bersani*. A tale riguardo, l'Autorità ha, in primo luogo, espressamente chiarito con le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza, adottate con la delibera n. 487/18/CONS (punto 33), che "*la durata della rateizzazione dei servizi (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) non possa eccedere ventiquattro mesi (enfasi aggiunta)*", al fine di non vincolare di fatto il cliente oltre il termine della durata legale del contratto.

⁵ Le informazioni inserite nel link a tendina "Termini e condizioni/Dettagli dell'offerta" è riportato quanto segue: "L'offerta prevede un contributo per il servizio, un costo di attivazione e un contributo per il telefono", senza specificare l'importo di tale contributo.

Anche il richiamo al disposto di cui al comma 1 dell'art. 98 *septies decies* del Codice, introdotto dal decreto legislativo n. 207/2021, appare fuorviante⁶. La normativa richiamata, infatti, in ossequio al principio di legalità, non può essere applicata alle condotte contestate, in quanto realizzatesi in data anteriore all'entrata in vigore della nuova disposizione; inoltre, *ad abundantiam*, si rileva che tale norma fa riferimento alla durata contrattuale e non alla rateizzazione del contributo di attivazione e, il comma 3, riguarda una utenza specifica (microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro).

Infine, per quanto riguarda il *servizio aggiuntivo in promozione Blocca/Sblocca la Velocità Fibra*, la Società ha rappresentato che tale dettaglio informativo era fornito all'interno delle note legali e che, comunque, tale funzione non è più venduta alla clientela *business* da *omissis* (nei materiali informativi erano *omissis*). L'Autorità, nel prendere atto del fatto che tale promozione non era più disponibile al momento della contestazione, ribadisce il principio della necessità di una adeguata trasparenza non in sempre compatibile con lo strumento delle note legali.

Per quanto concerne il profilo della *mancata trasparenza delle informazioni relative alle offerte "One business"*, la Società ha chiarito che l'unica offerta convergente presente sul mercato è la "One business Share" rivolta al settore SME e che alla stessa si può aderire solo nel loro complesso. Si prende atto, a tale proposito, del fatto Vodafone ha dichiarato di aver provveduto a intraprendere una serie di comportamenti "virtuosi", quali: a) l'inserimento sul *web* dei prospetti informativi per i tre profili *Red, Gold e International*; b) il miglioramento dell'*asset* informativo sul meccanismo e gli effetti in caso di mancata attivazione del servizio di rete fissa o di rete mobile; c) l'uniformazione dell'ammontare del contributo di attivazione e le modalità di pagamento nella sezione "*Termini e condizioni*" e nel link "*Trasparenza Tariffaria*".

In merito al profilo relativo al *costo di disattivazione del servizio* - in caso di recesso da offerta da rete fissa dedicata alle Piccole e Medie Imprese - superiore al valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta e i costi realmente sostenuti, si evidenzia quanto segue.

La Società contesta che i costi realmente sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza con riferimento alle offerte in questione siano pari a euro *omissis* euro in caso di utilizzo di tecnologia SHDSL e ADSL, a euro *omissis* in caso di tecnologia FTTC e a euro *omissis* in caso di tecnologia FTTH, mentre in realtà tali costi sono quelli sostenuti con riguardo alle offerte destinate *omissis* e non ai clienti Small and Medium Enterprise - SME.

In caso di recesso dalle offerte "One Net Ufficio"/"One Net Ufficio +" e dalle offerte "One Net Azienda"/"One Net Azienda +", i costi di dismissione e trasferimento utilizzati

⁶ In particolare, la Società afferma che la vicenda che ci occupa ricade proprio nell'ultimo inciso contemplato al comma 1 dell'art. 98 *septies decies* in quanto il cliente *business*, laddove decida per sua libera scelta di optare per una rateizzazione del contributo di attivazione superiore a 24 mesi, lo fa acconsentendo espressamente mediante la prestazione di un consenso specifico versato nella sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale.



ai fini dell'accertamento sono quelli comunicati dalla stessa Società con nota *omissis*, al fine di ottemperare al punto 37, Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS. A conferma di quanto sopra la Società ha dichiarato, nella propria difesa, di aver rilevato un errore nella fornitura dei dati concernenti i costi sostenuti in caso di trasferimento e disattivazione della linea di un cliente *business*, in quanto sono stati forniti *omissis* anche con riguardo ai clienti SME o "azienda". In data *omissis* sono stati, dunque, inoltrati all'attenzione dell'ufficio addetto dell'Autorità i costi corretti sostenuti per la disattivazione di una linea di un cliente "azienda".

La Società nella memoria difensiva del 28 settembre 2021 afferma che "*i costi di disattivazione realmente sostenuti da Vodafone con riguardo alle sopra citate offerte (n.d.r. "One Net Ufficio"/One Net Ufficio +" e dalle offerte "One Net Azienda"/"One Net Azienda +") ammontano a un totale di omissis, come si avrà modo di meglio dettagliare – anche a rettifica di quanto in precedenza comunicato – nelle apposite comunicazioni da parte della scrivente Società nei confronti di codesta Autorità*", e, successivamente, con le informazioni trasmesse con nota del *omissis*, differenzia ulteriormente i predetti costi, distinguendo tra costi interni sostenuti per l'offerta One Net Ufficio e quelli sostenuti per l'offerta One Net Azienda. Si osserva che per le offerte One Net Ufficio (ONU) i costi interni non sono differenti da quanto dichiarato nella memoria del *omissis* (ADSL euro *omissis*; FTTC euro *omissis*; FTTH euro *omissis*, in media euro *omissis* a fronte di un costo di recesso di 59 euro) mentre per le One Net Azienda (ONA) i costi interni dichiarati si distanziano molto da questo importo (da euro *omissis* per ADSL a euro *omissis* per FTTH 1 Gbps) come di seguito riportato:

1) euro 70 per le offerte ADSL a fronte di un costo interno di euro *omissis* e di un canone mensile di euro 122;

2) euro 147 per le offerte SHDSL a fronte di un costo interno medio di euro *omissis* e un canone mensile medio di euro 666;

3) euro 132 per le offerte Total wireless, a fronte di un costo interno di euro *omissis* e di un canone mensile di euro 167;

4) circa euro 85 in media per le offerte FTTC, a fronte di un costo interno di euro *omissis* e di un canone medio di circa euro 134;

5) circa 110€ in media per le offerte FTTH, a fronte di un costo interno di euro *omissis* e di un canone medio di circa euro 147.

Vodafone nella propria memoria chiarisce che le offerte di rete fissa in commercio per la clientela SME presentano: per le offerte ONU un costo interno medio di circa *omissis* euro pari *omissis*, mentre per le offerte ONA il costo di recesso è sempre inferiore eccetto in due casi dove è superiore (tecnologie SHDSL e Total wireless).

A ogni modo in quei due casi in cui si applicano costi di disattivazione superiori ai costi interni e ai canoni, Vodafone fa presente che a partire dal prossimo *omissis* i costi applicati saranno *omissis*.

In disparte dal fatto che le comunicazioni sui costi connessi alla disattivazione sono stati tardivamente comunicati, anche a voler tener conto della correzione, *omissis* si conferma la presenza di profili con costi di recesso superiori ai costi interni.

Con riferimento al profilo inerente al *costo di disattivazione* delle offerte “*One Business*” e “*One Net Partita Iva*”, Vodafone non ha fornito alcuna argomentazione di specifico chiarimento. L’operatore, comunque, ha proceduto, come aveva dichiarato nelle proposte di impegni preliminari e definitivi, a diminuire il costo di disattivazione in caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi da euro 35 a euro 24,90 sia per l’offerta *One Business* che per l’offerta *One Partita IVA Mini* (che ha sostituito l’offerta *One Net partita IVA*, oggetto di accertamento).

Infine, anche per quanto concerne le spese di recesso anticipato prima dei 24 mesi contabilizzate da Vodafone in fattura, sotto la voce “conguaglio servizi digitali”, per la fruizione dei servizi digitali *Digital Fax, Plus Business Communication* ovvero *Vodafone Drive by BabylonCloud* secondo Vodafone la contestazione si basa sull’erroneo convincimento che le Linee Guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS, ai punti 16 e seguenti, esauriscano le possibili voci che, a titolo di spese di recesso, possono legittimamente essere addebitate all’utente. Viceversa, aggiunge l’operatore, le voci ivi elencate e descritte non contemplano tutte le possibili e potenziali voci contrattuali che potrebbero essere condivise, sottoscritte dall’utente e addebitate in caso di recesso anticipato.

A tale proposito Vodafone ha chiarito trattasi di servizi *Cloud* che prevedono un contratto di utilizzo della licenza che, pur essendo collegato al contratto principale, vive di vita autonoma nel senso che, laddove il cliente decida di passare ad altro operatore, la licenza *Cloud* potrà essere utilizzata con il nuovo operatore. Se il recesso viene esercitato prima del termine di durata del contratto e della licenza, il cliente perde il beneficio con il quale la suddetta licenza gli veniva scontata al 100% da Vodafone, ma dovrà corrisponderne il costo parametrato al periodo rimanente, pur potendo continuare a usufruire del servizio *Cloud* con altro operatore. Tale meccanismo vale per il servizio *Digital Fax* e per *Vodafone Drive by BabylonCloud*.

Nel prendere atto di quanto sopra, ossia che trattasi di un servizio accessorio al principale servizio di comunicazione elettronica, e che, secondo Vodafone, il costo in questione potrebbe afferire a una parziale restituzione di sconti su servizi (punto 16 delle Linee Guida), si rileva che la reale natura di tale costo (e cioè che è riferibile al costo di licenza del servizio aggiunto e che il servizio aggiunto sarebbe stato fruibile con altro operatore) non è stata comunque chiaramente illustrata nei *link* dedicati, in difformità a quanto previsto dall’art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice* nonché per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000 a 2.500.000 ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del medesimo Codice;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover comminare la sanzione pecuniaria nella misura di seguito specificata:

1. per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa con riferimento alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese (*"One Net Ufficio"*, *"One Net Ufficio +"*; *"One Net Azienda"*, *"One Net Azienda+"*), delle offerte dedicate alle Partite IVA (*One Business*; *One Net Partite IVA*), la sanzione pecuniaria di euro 116.000,00 (centosedicimila,00) pari a due volte il minimo edittale, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*;
2. con riferimento alle spese di recesso per le offerte da rete fissa dedicata alle Piccole e Medie Imprese (*"One Net Ufficio"*, *"One Net Ufficio +"* e *"One Net Azienda"*, *"One Net Azienda+"*) e alle Partite Iva (*"One Business"* e *"One Net Partite IVA"*), per aver fissato un costo di disattivazione superiore al valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta e i costi realmente sostenuti in violazione delle disposizioni del *decreto Bersani*, la sanzione pecuniaria di euro 116.000,00 (centosedicimila,00) pari a due volte il minimo edittale, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*;
3. con riferimento alla durata dei piani di rateizzazione in 48 rate mensili del contributo di attivazione delle offerte *"One Net Ufficio"/One Net Ufficio +"* e *"One Net Azienda/ One Net Azienda +"*, la sanzione pecuniaria di euro 340.000,00 pari al doppio del minimo edittale, ai sensi dell'articolo 98, comma 13 del *Codice*;

RITENUTO che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, in relazione alle offerte *"One Net Ufficio"*, *"One Net Ufficio +"*; *"One Net Azienda"*, *"One Net Azienda+"* e *One Business*; *One Net Partite IVA* non ha assicurato, su alcune delle fattispecie in questione, ai consumatori la piena e completa conoscenza di informazioni economiche attinenti alle proprie offerte penalizzando, in tal modo, il grado di consapevolezza di tutte le sottostanti componenti di costo e la comparabilità con le offerte degli altri operatori. Ciò vale, avuto riguardo alle offerte *"One Net Ufficio"*, *"One Net Ufficio +"*, *"One Net Azienda"* e *"One Net Azienda+"*, per il contributo per il telefono, per la durata contrattuale, e per la durata trimestrale della promozione legata all'utilizzo della funzione *"Blocca/Sblocca la Velocità della Fibra"* (sebbene fattispecie rimossa dal mercato); avuto riguardo all'offerta *One Business*, per l'aumento del canone e per la compilazione della pagina Trasparenza tariffaria; per le



offerte One Business e One Net P.IVA, per la modalità di pagamento del contributo di attivazione della linea fissa.

Inoltre, proponendo una modalità di pagamento fino a 48 mesi del contributo di attivazione per le offerte “One Net Ufficio” e “One Net Ufficio +”, la Società ha frapposto ostacoli al cambio del fornitore di servizi da parte degli utenti che avevano aderito alle predette offerte.

Sotto il profilo delle spese di recesso, occorre considerare che la condotta dell’operatore ha generato, in linea di principio, un effetto *lock-in* nei confronti degli utenti che hanno aderito alle offerte già menzionate, seppur l’operatore ha, nel corso del procedimento, fornito una rettifica dei dati precedentemente comunicati sui costi interni dai quali emerge una minore differenza di questi rispetto al contributo richiesto, in tal modo fortemente attenuando la gravità del fatto.

Per le ragioni suddette la condotta, in astratto, assume una oggettiva rilevanza negativa avuto riguardo alla natura dell’interesse tutelato che è quello della concorrenza e della capacità degli utenti di orientarsi ai fini di una consapevole scelta.

La potenzialità lesiva può considerarsi tuttavia di limitato impatto alla luce del fatto che tratta di utenti del segmento delle imprese e partita IVA i quali sono in numero ridotto rispetto all’utenza consumer.

Per la stessa ragione, trattandosi di utenti del settore affari, l’entità del danno cagionato, seppur non quantificabile in modo oggettivo, può considerarsi potenzialmente limitato anche alla luce dei chiarimenti forniti nel corso del procedimento.

Le violazioni contestate sono in parte cessate, per effetto dell’opera della società, altre sono ancora in essere, potendosi in tal modo considerare una durata media delle stesse.

B. Personalità dell’agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dagli artt. 70, 71 e 80 del *Codice* nonché dall’art. 1, commi 3 e 3-ter, del *decreto Bersani*, e dagli artt. 3 della delibera n. 252/16/CONS e 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.

Non risulta, peraltro, che la Società sia stata già sanzionata per diverse violazioni o per la stessa violazione oggetto della presente ordinanza-ingiunzione né risulta che abbia tentato di occultare, col suo comportamento, la violazione.

Parimenti non appare che la condotta in esame dipenda da un’apposita strategia aziendale decisa a livello apicale.

C. Condizioni economiche dell’agente



In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2021, pari a 5.092 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

D. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, in relazione alle riscontrate violazioni in materia di trasparenza delle offerte oggetto di contestazione, ha assunto comportamenti che in parte attenuano o eliminano le conseguenze della violazione, dando maggiore visibilità alla composizione del prezzo finale dell'offerta e all'inserimento dei prospetti informativi mancanti e di alcune delle altre informazioni mancanti, come evidenziato nelle argomentazioni difensive.

In particolare, si evidenzia che

- le offerte *"One Net Ufficio +"* e *"One Net Azienda +"* sono state eliminate dal mercato;
- offerte *"One Net Ufficio"*, avendo Vodafone precisato che è l'unica offerta che prevede il telefono gratuito, è stato evidenziato che il contributo del telefono è incluso nel costo di attivazione; è stato inoltre integrato l'asset informativo sul sito web sui costi di attivazione e disattivazione;
- offerta *"One Net Ufficio"*, il servizio aggiuntivo in promozione *Blocca/Sblocca* è stato tolto dalle offerte immesse sul mercato da giugno 2020;
- per le offerte *"One Net Ufficio"* e *"One Net Azienda"* la Società ha inserito nella pagina *web* la durata del vincolo contrattuale a 24 mesi, leggibile cliccando sul tasto *"+INFO"* situato vicino al costo mensile dell'offerta;
- per le offerte *"One business"*, Vodafone ha chiarito che l'unica offerta convergente presente sul mercato è la *"One business Share"* rivolta al settore SME e ha migliorato l'asset informativo sul meccanismo e gli effetti in caso di mancata attivazione del servizio di rete fissa o di rete mobile e uniformato l'ammontare del contributo di attivazione e le modalità di pagamento nella sezione *"Termini e condizioni"* e nel link *"Trasparenza Tariffaria"*.
- Con riferimento all'offerta *"One Net Partita IVA"*, la Società non aveva fornito informazioni univoche relativamente al contributo di attivazione nelle rispettive pagine *web* descrittive delle offerte: nel menu a tendina denominato *"Termini e condizioni One Net P.IVA"* si riportava il costo di attivazione pari a 120 euro con le varie modalità di pagamento mentre alla pagina *"Trasparenza Tariffaria"* era stato riportato un diverso costo di attivazione pari a 240 euro con le varie modalità di pagamento. È stata rimossa dal *web* l'offerta *"One net partita IVA"* ed è stata pubblicizzata un'offerta corrispondente denominata *"One Net Partita IVA Mini"*. Vodafone, nell'ambito delle informazioni contrattuali inserite sul sito *web*

relativamente alla suddetta offerta, ha descritto il *quantum* del contributo di attivazione e le modalità di pagamento.

- Con riferimento alle voci addebitate in caso di recesso la Società ha proceduto, con comunicazione *omissis*, a rettificare i costi di dismissione e trasferimento relativamente alle offerte *One Net Ufficio* e *One Net Azienda*. A seguito delle rettifiche apportate ai costi di dismissione e trasferimento per le offerte *ONU (One Net Ufficio)*, il costo di disattivazione applicato ai clienti, 59 euro, risulta inferiore sia al costo interno medio sia al canone mensile medio (costi interni: *omissis* euro per ADSL, *omissis* euro per FTTC, *omissis* euro per FTTH, media *omissis* euro). Resta tuttavia superiore per ADSL e FTTC. Con riferimento alle offerte *ONA (One Net Azienda)* Vodafone ha dichiarato che il costo applicato ai clienti è sempre nettamente al di sotto sia del costo interno sia del canone mensile medio, tranne in due soli casi (SHDSL e Total Wireless). La Società, comunque, si impegna in questi ultimi due casi, entro il mese di *omissis*, ad applicare *omissis* (costo interno e canone mensile medio). Inoltre, la Società provvederà a non addebitare alcun importo, neppure il minore tra costo interno e canone medio dell'offerta, ai clienti SME che disattiveranno la linea da febbraio fino ad aprile 2022 *omissis*. Con riferimento al profilo inerente al costo di disattivazione delle offerte "*One Business*" e "*One Net Partita Iva*", Vodafone ha proceduto a diminuire il costo di disattivazione in caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi da euro 35 a euro 24,90 sia per l'offerta *One Business* che per l'offerta *One Net Partita IVA Mini* (che ha sostituito l'offerta *One Net Partita IVA*, oggetto di accertamento). Pertanto, per tale fattispecie si è proceduto all'attenuazione delle conseguenze della violazione.
- Sin dalla proposizione commerciale vigente, Vodafone si era resa disponibile a dare maggiore evidenza, da un lato, alla decorrenza degli eventuali aumenti relativi ai casi di mancata attivazione di una componente e, dall'altro, alla creazione di una sezione *ad hoc* per i prospetti informativi relativi a tutte le offerte convergenti della famiglia *One Business*; si è inoltre impegnata a dare massima evidenza sia alla durata contrattuale che alle diverse modalità di rateizzazione del contributo di attivazione, affinché venga reso quanto più chiaro possibile al cliente che le due tempistiche potrebbero non coincidere.
- Il servizio aggiunto (attivabile su richiesta), denominato "*Plus Business Communication*" è stato tolto dal mercato.

UDITA la relazione della Commissaria Laura Aria relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Vodafone Italia S.p.A. avente codice fiscale n. 08539010010 e sede legale in Via Jervis n. 13 - 10015 Ivrea (TO):



- A) non ha rispettato i previsti requisiti di trasparenza per le offerte dedicate alle Piccole e medie imprese “One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”; “One Net Azienda”, “One Net Azienda+” e alle Partite IVA (offerte “One Business”; “One Net Partita IVA”), di cui agli artt. 70 e 71, del *Codice* in combinato disposto con l’articolo 3, commi 1 e 3, e dell’articolo 4 lettera b) della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*;
- B) non ha rispettato, in relazione alla durata dei piani di rateizzazione del contributo di attivazione di ciascuna delle offerte “One Net Ufficio”/One Net Ufficio +” e “One Net Azienda/ One Net Azienda +”, le previsioni di cui all’art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* in combinato disposto con l’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del *Codice*;
- C) non ha rispettato, con riferimento alla quantificazione delle spese addebitate in caso di recesso per ciascuna offerta, le previsioni di cui all’articolo 1, commi 3 e 3-*ter*, del decreto *Bersani*, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura complessiva di euro 572.000,00 (cinquecentosettantaduemila/00), ai sensi dell’art. 98, commi 13 e 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’art. 27, della citata legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell’art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 572.000,00 (cinquecentosettantaduemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, commi 13 e 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 100/22/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 100/22/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 aprile 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba